

2023年度 品質指標(KPI)報告書

2024年6月



株式会社第一成和事務所

も く じ

はじめに	P3
お客様本位の業務運営方針	P4
品質指標(KPI)	P5
KPI①「お客様の声」の分析と改善対応	P6
2023年度「お客様の声」に関する分析	P7－8
2023年度「お客様の声」に基づく改善・対応事例	P9
KPI②「お客様アンケート」の実施	P10
新規成約「お客様アンケート」に関する分析①	P11
新規成約「お客様アンケート」に関する分析②	P12
未成約「お客様アンケート」に関する分析	P13
KPI③ 内部監査の実施と改善対応	P14
内部監査の実施	P15
内部監査に基づく改善・対応事例	P16
KPI④ 社員研修の実施状況	P17
社員研修の実施	P18

はじめに

2023年度の弊社のお客様本位の業務運営方針に基づく取組みとして「品質指標(KPI)報告書」を作成しましたので、公表いたします。

昨年度の損害保険業界を取り巻く様々な問題を顧みるにあたり、保険代理店の存在価値を改めて強く意識するに至っています。『顧客本位の業務運営の原則(フィデューシャリー・デューティー)に則り、いかなる状況においてもお客様に高品質なサービスを提供できる体制・働き方にチャレンジする』としている当社の基本方針は、より一層重きをおいて揺るぎないものとして全社員が認識を新たにしています。

昨年度KPI①～④を掲げ、取組みを行って来た結果を集計・分析いたしました。

KPI①お客様の声の分析と改善対応
KPI②お客様アンケートの実施
KPI③内部監査の実施と改善対応
KPI④社員研修の実施状況

本報告書にはKPI①・③から改善に至った事例を掲載しました。当社は「お客様の声」の結果を真摯に受け止め、定期的に内部監査を実施し、業務改善・サービスの品質向上に努めてまいります。

本報告書の公表は、「お客様本位の業務運営方針」を当社の全ての事業活動の起点とし、永続的にお客様から信頼される企業を目指す証とする覚悟であることを改めて宣言いたします。

2024年 6月
ISO・Pマーク室長

お客様本位の業務運営方針

(1) お客様への重要な情報の提供

- 募集に際しては、保険業法に定められている「意向把握義務」「情報提供義務」などを着実にを行います。
- 推奨する商品に関しては、選定理由を含め商品内容を分かりやすく説明します。
特にご高齢のお客様には、より丁寧にご理解いただけるまで説明します。

(2) お客様にふさわしい商品の提供

- お客様のご意向や属性に基づき、ふさわしい商品を提供します。
- お客様との‘真のコミュニケーション’を常に心がけ、商品についてより理解を深めていただくよう努めます。

(3) 利益相反の適切な対応

- 契約に際し、お客様との利益相反の有無を確認し、利益相反の可能性がある場合は適切に対応します。
- 取扱保険会社で同種の商品があり手数料に差異がある場合は、あくまでもお客様のご意向に沿った商品を提案します。

(4) 社員への適切な動機付けと教育・支援

- 社員がお客様本位で行動することを促進するために、本方針の浸透に向けた社員教育を実施してまいります。
- 社員の本方針の浸透度合いを確認するため、内部監査の実施など適切なガバナンス体制を整備していきます。

品質指標(KPI)

KPI① お客様の声の分析と改善対応

お客様から寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、社内共有、業務改善を行いサービスの品質向上に努めてまいります。

KPI② お客様アンケートの実施

新たにご契約いただいたお客様や事故対応させていただいたお客様から当社が提供したサービスに対してのアンケートを実施し業務改善に活かします。

KPI③ 内部監査の実施と改善対応

お客様本位の業務運営を実現するために、当社内で業務上の課題を発見、把握し、改善策を検討し、実行するというPDCAサイクルを回すことができる体制を整備してまいります。

KPI④ 社員研修の実施状況

コンプライアンスや商品、スキルアップ研修を全員参加型で継続的に実施することにより営業・業務品質の向上に努めてまいります。

KPI①

「お客様の声」の分析と改善対応

2023年度「お客様の声」に関する分析

当社は「お客様の声」を真摯に受け止め、業務改善・サービスの品質向上に活かすため、年間を通して集計・分析を継続してまいります。

お客様の声分析（2023度）

大区分	コード	小区分	団体保険部	総合保険部	事故サボ	合計	割合
A.募集業務 保険商品の説明や 契約手続きなどに 関するご不満	A-1	保険の補償内容や規定に関するもの	0	2	0	2	47.1% (49件)
	A-2	契約更新手続きの連絡不十分・遅延に関するもの	4	12	0	16	
	A-3	契約の勧誘方法や契約手続きに関するもの	2	3	0	5	
	A-4	契約に関わる重要事項や商品内容の説明不足・誤りに関するもの	1	5	0	6	
	A-5	契約の引受制限に関するもの	0	0	0	0	
	A-6	保険料の算出誤りや割引適用漏れに関するもの	0	2	0	2	
	A-7	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	0	0	0	0	
	A-8	申込書、パンフレットなど帳票に関するもの	6	3	0	9	
	A-9	上記以外のご契約の手続きに関するもの	2	7	0	9	
B.契約管理業務 契約内容の変更手続きや保険料支 払などに 関するご不満	B-1	保険証券の未着や記載内容の誤りに関するもの	1	3	0	4	19.2% (20件)
	B-2	保険料の支払い方法（口座振替など）に関するもの	0	2	0	2	
	B-3	契約の変更手続きにおける遅延や誤りに関するもの	2	3	0	5	
	B-4	契約の解約手続きにおける遅延や誤りに関するもの	0	1	0	1	
	B-5	満期返戻金の手続きにおける遅延や誤り、返戻金額に関するもの	0	0	0	0	
	B-6	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	0	0	0	0	
	B-7	上記以外の契約の管理・保全に関するもの	3	5	0	8	
C.保険金支払業務 事故の受付から 保険金支払までの事故 対応に関するご不満	C-1	保険金のお支払金額に関するもの	0	0	0	0	19.2% (20件)
	C-2	保険金のお支払手続きにおける誤りや遅延に関するもの	4	2	4	10	
	C-3	保険金お支払いの判断に関するもの	1	1	1	3	
	C-4	社員の言葉遣い・マナーに関するもの	1	0	0	1	
	C-5	上記以外の保険金支払いに関するもの	1	3	2	6	
D.個人情報	D-1	お客様の個人情報に関するもの	1	1	0	2	1.9%
E.お褒め	E-1	お客様からのお褒めの声	2	6	0	8	7.7%
F.その他	F-1	上記A～Eに当てはまらないもの（問い合わせ、要望など）	2	3	0	5	4.8%
			33	64	7	104	100.0%

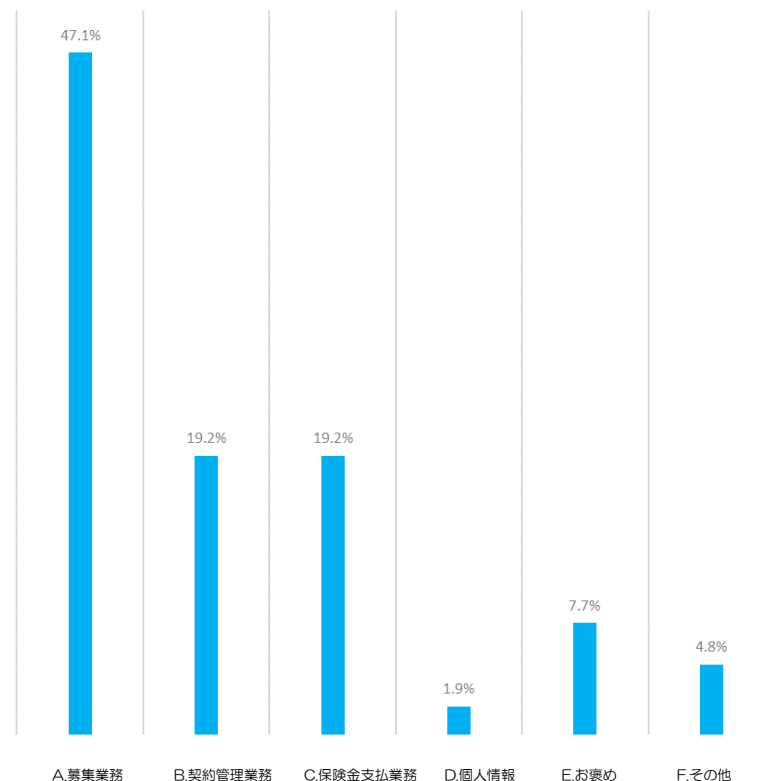
※E.その他のなかに感謝・満足の声4件含む

2023年度「お客様の声」に関する分析

当社の「お客様の声」取り組みの最重要課題は収集件数を増やすことです。お客さまの声から多くを学ぶ必要があり、また、声を真摯に受け入れることによって、分析の正確性を高め品質を向上させていくことが出来るからです。2023年度の収集件数は104件と3桁に乗せることが出来たので、一歩前進と言えます。

お客さまの声の大半が大区分【A.募集業務】であり(47.1%)、募集業務に当社の課題の多さがあると言えます。大区分の中で昨年度は約30%を占めていた【A-8】は8.7%と減少し、【A-2】が15.4%と前年度の倍以上になっていることは、更新手続きの対応が不十分であることの指摘であり、満期管理からお客さまへのアプローチまでの見直しが喫緊の課題であることを示しています。

当年目立つのは【C-2】の保険金お支払手続きにおける誤りや遅延に関するもので全体の約10%となっています。書類の送付や連絡の遅延の指摘がありますが、効率化のためのシステムの管理不足や使用上のミスなどに真因があると判断しており、即対処を行っています。



「お客様の声」に基づく改善・対応事例

事故サポートGの事例

＜苦情＞

2023年6月に新型コロナウイルスに罹患したお客さまから当社HPのチャットボットにて、加入の傷害保険（特定感染症危険補償特約付）で補償の対象となることを確認の上保険金請求があった。

2023年5月8日以降の新型コロナウイルス罹患の取り扱い変更により傷害保険の補償対象外であることをご案内したところ不満足 of 表明を頂いた。

改善策

【原因】当社のチャットボットのメンテナンスが不十分であったことが要因。

【改善策】本件に関しては即、チャットボットのメンテナンス対応を行った。新型コロナウイルス罹患に関する質問に正しく回答が得られることも確認した。

その後

本事案をきっかけに、所管の団体保険部と事故サポートGにて、チャットボットの運営会社から得られる回答のヒット率などの分析資料を基に月1回の打合せを実施し、双方確認の上メンテナンスを行うことになった。下記ツール（一例）を使用し、チャットボットの精度を上げる取組が組織横断で定着した。

ツール

知識データ選択率～		団体傷害保険～
【登録されている知識データ】		
1	新型コロナウイルスに感染して、自宅で療養しました。保険金は支払われますか？	10.0
2	保険金を請求したい。必要な書類はありますか？	15.0
3	新型コロナウイルスに感染しました。保険金の請求はできますか？	1.0
4	解約したい。	4.0
5	保険料の増減は？	4.0
6	退職後も継続できますか？	3.0
7	もうすぐ退職するが保険はどうなるの？	3.0
8	除却甲斐を欲してほしい。	2.0
9	請求の所償に記入した内容と、補償額が異なるため、告知事項に該当する。	2.0
10	特約約款の本人は保険の補償に加入できないが、家族は加入できますか？	2.0
11	賠償内容を変更したい。	2.0
12	保険金の請求を忘れていた事故があった。これから保険金を請求できる？	2.0



KPI②

「お客様アンケート」の実施

新規成約「お客様アンケート」に関する分析①

当社へご契約に際しお声掛けいただいたみなさまへ243件アンケートをお送りし、177件のご回答をいただきました。

【質問内容】

- 1.ご契約に際し弊社担当者からお客様のご意向・ご要望の確認はありましたか？
- 2.お客様のご意向・ご要望を踏まえた補償の提案はありましたか？
- 3.補償内容・付帯サービス(自動車:ロードサービス等)の内容や範囲・保険料などについての説明はわかりやすかったですか？
- 4.重要な事項(保険金がお支払いできない場合等)やご注意いただきたい点の説明はわかりやすかったですか？
- 5.弊社をお選びいただいた理由をお教えてください。(複数回答可)
- 6.今回のお手続きや流れ・対応には満足いただけましたか？
- 7.質問6で「やや不満」、「不満」をお選びいただいたお客様はその理由をお聞かせください。(複数回答可)
- 8.その他、ご意見・ご要望等ありましたらお聞かせください。

【総評】

全体的にお客様満足度が低下する結果となってしまいました。質問2.に関してはお客様のご意向・ご要望に沿った提案力の向上と提案方法の見直しを図り、主流となったWEB手続きが主因と推測できる質問3.4.に関しても、補償内容や付帯サービス、重要な事項などについて分かり易い案内方法の見直し改善に努めてまいります。

【具体的なご意見】

- 全て迅速に対応いただき大変助かりました。書式も分かりやすくまとめられており問題なく(手続きが)進めることができました。
- 仕事が終わった後の夜でも(WEB)手続きを進められてとても迅速で便利でした。
- 疑問に丁寧にお答えいただき、安心して保険を選ぶことができ感謝しております。
- 定年後の契約や今回妻を追加頂いた件、また、ドラレコ特約などの説明が解かりやすく、とても親身になって頂いている事が感じとれました。
- ▲もっと提案が欲しかった。
- ▲お勧めする内容はなかったのでしょうか。例えば、「ディーラーではそのような提案があったかもしれません。これは削っても良いのでは、あるいは追加した方が良いのでは」といった提案や説明があれば、より親切的な営業になったと思います。

新規成約「お客様アンケート」に関する分析②

【2023年度】

	十分な満足	やや満足	どちらでもない やや不満	不満	合計	満足度
1、意向・要望	177	1	0	0	178	100.0%
2、補償提案	60	101	5	12	178	90.4%
3、内容について	134	9	23	12	178	80.3%
4、重説について	121	11	27	19	178	74.2%
5、選択理由	99	79	0	0	178	100.0%
6、対応	148	24	6	0	178	96.6%

【2022年度】

	十分な満足	やや満足	どちらでもない やや不満	不満	合計	満足度
1、意向・要望	112	0	0	0	112	100.0%
2、補償提案	51	60	0	1	112	99.1%
3、内容について	88	4	15	5	112	82.1%
4、重説について	80	5	14	13	112	75.9%
5、選択理由	54	58	0	0	112	100.0%
6、対応	94	16	1	1	112	98.2%

【2023年－2022年 比較】

※2023年度満足度-2022年度満足度の差

	1、意向・要望	2、補償提案	3、内容について	4、重説について	5、選択理由	6、対応
前年比増減	0%	-8.7%	-1.8%	-1.7%	0%	-1.6%

未成約「お客様アンケート」に関する分析

【未成約時】

質問1. 弊社をお選びいただけなかった理由をお教えてください。(複数回答可)

保険料が高かった	28
良い提案がなかった	4
他の代理店と付き合いがあるから	9
遠方だった	4
事故時の対応に不安を感じた	2
WEB申込ができなかった	1

質問2. 弊社について、ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。

○要望に対して迅速にご対応いただきありがとうございました。電話対応など非常に丁寧で、いつも好感を持っております。

○こちらの要望を的確に見積りに反映してくださり、ありがとうございました。

○平日遅くまで働いていることが多いので、メールでご対応いただけて助かりました。丁寧なご対応ありがとうございました。

【総評】

新規成約に至らなかったお客様からも対応に関しては多くのご満足の声をいただきましたが、弊社をお選びいただけなかった理由で一番多かった「保険料が高かった」に関して、弊社としては保険料の高低だけでなく、お客様を取り巻くリスクに対して必要な補償・特約を案内できる提案力の向上に努めることで対応していきたいと考えています。

KPI③

内部監査の実施と改善対応

内部監査の実施

2023年度は以下の目的・日時で内部監査を実施しました。

1) 目的

お客様満足の向上や会社方針・品質管理目標・営業予算の達成に向けて、定められた会社ルール・運用の実施状況の確認および会社ルール・運用自体の有効性などについて、監査し業務改善の機会とする。

2) 実施日時

6月21日(水)・22日(木) 営業第一部、営業第二部(損保／生保)、経営企画部、総務部

3) 監査結果

	重大な不適合	軽微な不適合	改善課題	合計
営業第一部	0	0	3	3
営業第二部	0	0	3	3
経営企画部	0	0	1	1
総務部	0	0	0	0
合計	0	0	7	7

なお、重大および軽微な不適合、改善課題を受けて、各部門での改善対応事例は事項の通りです。

「内部監査」に基づく改善・対応事例

営業第二部の事例

意向把握シート中の対応履歴についてお客様とのやり取りを記憶をたどりながら慎重に文章化しているとは言え、正確とは言えないのではないかと、又時間効率の面からも適切なのかどうか、運営について再考を求められた。

改善策

お客様に対する意向把握を含むメールでの契約手続きに向けたご案内の際の手順書を作成。定めた手順に沿ってお客様へご案内をするようにし、正確性を担保することとした。お客様とのメールのやりとりを申込書の控えと共にデータ保管し、対応履歴に代用することで意向把握シート作成の効率化を図った。

★自動車★ HP入力フォームエントリー(※1) / 保険会社からの紹介※紹介された保険会社のみ見積提案すること	
お客様へのヒアリング(当初意向)	
団体加入有無・既契約有無の確認(団体システム&T-net)	
＜契約者要件＞ 団体加入基準(長期組合員または、短期適用拡大組合員、もしくは定年退職者、45歳以上の早期退職制度による退職者)※規模あり ※令和4年10月1日から国家公務員共済組合制度の適用拡大による短期適用拡大組合員の方で任期が1年未満の方は加入出来ないの注意する。 また、長期契約希望の場合は、保険終期が任期満了日以降にならないように注意する。 ＜記名被保険者、車両所有者要件＞ 契約者、契約者の配偶者※またはこれらの方の同居のご親族(別居中の扶養親族を含みます。) ※配偶者には、内縁の相手方および同性パートナーを含みます。	
純新規	他社切替
・納車日(譲渡日) ・中断再開の有無※適用要件あり ・本人または配偶者、同居親族所有車の有無(セカンドカー割引適用要件注意) ・補償内容について(希望の特約があるかどうか、重複補償があるかどうか) ・注文書等提出のお願い ・型式や車両本体価格+付属品の合計額(お値引き前、税込み)の確認のため ※手元があれば車検証も提出をお願いするケースもある	・現補償内容詳細取得(保険会社より提供されるケースあり) ・契約内容の変更点の有無 ・希望の特約があるかどうか ・前契約の等級継承が可能なかどうかの確認要 ・記名被保険者、車両所有者が本人または配偶者、同居親族のいずれか ・デマ等級の継承にも注意 ※車検証も提出をお願いするケースもある
メアド取得、テストメール送信	
見積提案(メール送信)※必ず返信メールに返信する	
純新規 見積内容	他社切替 見積内容
①ヒアリングした内容ベース ・人傷・無制限はマスト ・車両補償ありの場合: 免責0-10、新車であれば新車特約 ※ドラレコ付帯プランも提案する。	①現契約に準じたプラン(依頼者希望のよる) ②人傷・無制限にしたプラン ③人傷・無制限+ドラレコ付帯プラン 基本的には1社3バターンで提案する。 ※車検証も提出をお願いするケースもある
プラン確定(最終意向)	
共済組合証・車検証取得案内※今後の手続きについての説明や個人情報同意の有無	
【要確認】お車所有者名義の再確認 ・改定前:「自動車検査証」(A4欄)には所有者の記載あり ・改定後:「自動車検査証」(小さいサイズ)には使用者のみ記載あり そのため、「自動車検査証登録事項」(A4欄)または(A4欄)を取り付けるか、所有者は以下に該当するかどうか確認しその旨「自動車検査証」に記入すること	
WEB手続き(TN、MS、AD)※重要事項説明の注意喚起	ペーパー手続き(SJ)
TN: スマラク MS/MSI: プレイン AD: ADスマート WEB口座登録案内	・契約申込書作成 ・預金口座振替申込書 ・インシデント発生重要事項説明書 ・その他案内、会社案内 ※送付先: 共通書式ありレタバ(ライト)送付する (注意) 始期直前の契約についてはSJに申込書添付の上事前申請メール要
WEB手続き完了=計上レス※計上レスにならないケースあり	計上、保険会社へ送付
お客様アンケート実施	
希望があればお客様等発送 (※1) 相見積もりの場合は、見積提案時に各社の補償内容違いなどを明記して案内すること	

KPI④

社員研修の実施状況

社員研修の実施

1) 目的

お客様本位の業務運営を自覚と責任感を持って体現できる
募集人を育成する。

2) 社内研修

開催月	1月	2月	3月	5月	6月
研修内容	階層別研修	デジタル革命の保険事業への影響	FD・KPI総括 お客様の声総括	財政について	生保コンプライアンス研修
講師	当社役員	当社顧問	経営企画部	当社役員	生保営業グループ

3) 社外研修 ～階層に応じた研修メニューを選択～

役職	研修名
部長	現場のメンタルヘルス・ハラスメント対策講座（東商）
次長	女性管理職養成講座（東商）
グループ長	女性管理職養成講座（東商）ワード&エクセル実践ベンリ技テクニック（東商）
リーダー・Sリーダー	気が利く社員のコミュニケーション&仕事術（東商）
一般職	中堅社員研修 意識革新コース（PHP研究所）